

***II CONGRESO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA,  
DOCUMENTACION Y ARCHIVISTICA***

***“EXPERIENCIA DE TRABAJO DE LA EMPRESA  
SERVICIOS DE INFORMACION CONSULTORES  
ZELAYA-SALINAS Y ASOC.”***

- 1. ASPECTOS INTERNOS DE LA EMPRESA***
- 2. ANALISIS DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO EN RELACION A LA  
SOCIEDAD DE INFORMACION Y PATRONES DE CALIDAD***

***POR: TERESA ZELAYA DE VILLEGAS  
MARIANELLA SALINAS F.***

***SEPTIEMBRE 2003***

# **SERVICIOS DE INFORMACION CONSULTORES**

## **EXPERIENCIA DE TRABAJO**

### **1. ASPECTOS INTERNOS DE LA EMPRESA**

La empresa "Servicios de Información Consultores", desde su fundación el año 1995, ha venido desarrollando actividades en el área de la Bibliotecología, Documentación, Archivología, e Información, apoyando procesos de transformación y de desempeño de instituciones nacionales y empresas privadas en el país.

#### **Misión**

"Servicios de Información Consultores Zelaya-Salinas y Asoc. S.R.L.", comprometida con el desarrollo de las empresas, brinda servicios especializados en organización e implementación de unidades de información y sistemas de gestión documental automatizados; adecuados a los objetivos, necesidades y requerimientos de instituciones públicas y privadas, utilizando conocimientos con valor agregado y tecnología apropiada.

#### **Visión**

Constituirse en una empresa líder en las actividades de su competencia, orientando sus actividades al desarrollo de la Gestión de Información y Gestión de Recursos de Información dentro de las Organizaciones.

#### **Objetivos**

Los objetivos de la empresa son:

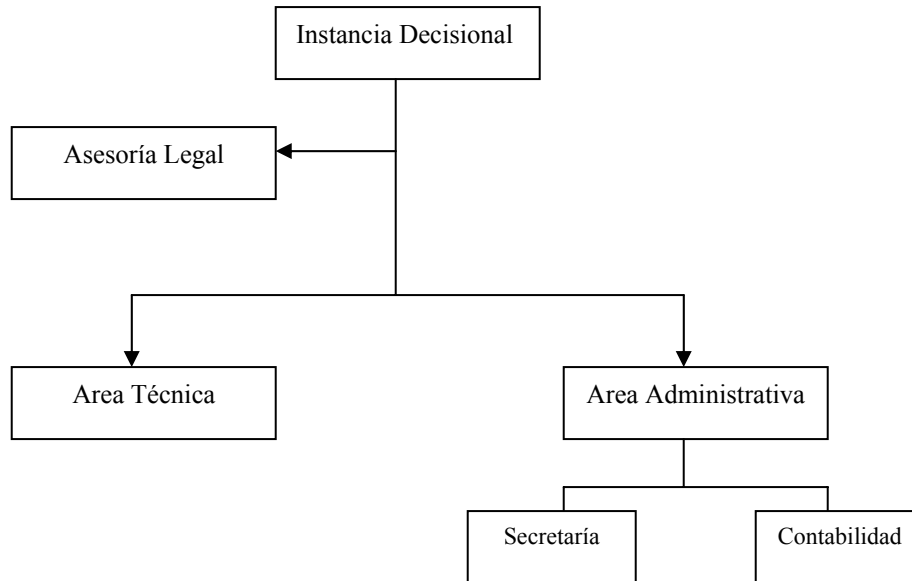
- Organizar e implementar Bibliotecas, Archivos, Centros de Documentación
- Desarrollar sistemas de información gerencial
- Desarrollar sistemas informáticos para la gestión documental
- Prestar servicios de referencia bibliográfica a clientes personales e institucionales

#### **Valores**

Todos los funcionarios y consultores de la empresa actúan con responsabilidad, transparencia, honestidad y respeto mutuo, manteniendo disciplina, confidencialidad, vocación de servicio y principios éticos.

## 1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONES

La estructura organizacional es horizontal y está conformada de la siguiente manera:



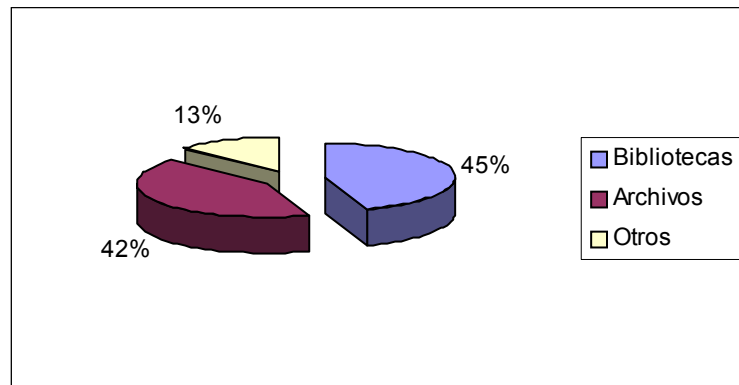
### Funciones de la Instancia Decisional

- Planificación estratégica y operacional
- Seguimiento, control y evaluación de los proyectos
- Revisión y aprobación de propuestas técnicas
- Revisión y aprobación de ofertas económicas
- Revisión y aprobación de presupuestos (internos, por proyectos)

### Funciones del Area Técnica

- Elaboración de propuestas técnicas
- Diagnóstico, diseño e implementación de sistemas y servicios de información
- Definición de metodologías y procedimientos de trabajo
- Actualización de herramientas, instrumentos y metodología
- Diseño de sistemas informáticos
- Capacitación al personal interno
- Actualización en nuevos conocimientos de gerencia y gestión de información

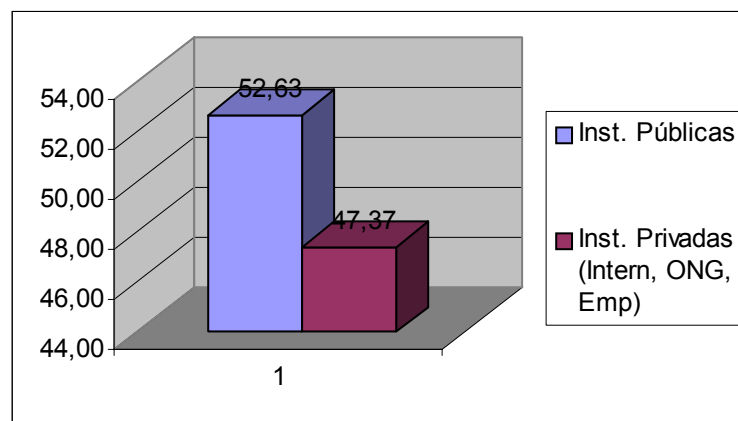
***Grafico-1: Distribución por tipo de unidades***



### **Funciones del Area Administrativa**

- Elaboración de propuestas económicas
- Manejo contable financiero de la empresa
- Administración de recursos humanos y materiales
- Preparación y revisión de contratos

***Grafica-2: Contratos por tipo de institución***



## **1.2. RECURSOS HUMANOS**

La empresa "Servicios de Información Consultores", trabaja con recursos humanos interdisciplinarios en el área de la Bibliotecología, Archivística, Documentación, Informática, Administración, Comunicación y otros.

## Personal de planta

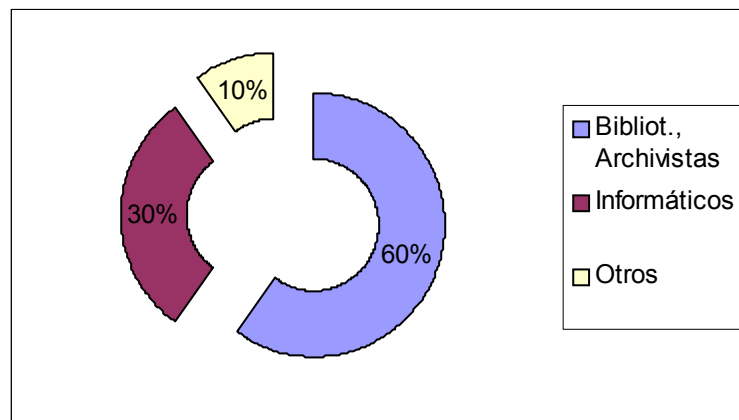
- Bibliotecóloga/Documentalista, graduada de la Carrera de Bibliotecología de la UMSA, con 20 años de experiencia profesional en el campo de la gestión bibliotecaria y archivística.
- Informática graduada de la UMSA, con 15 años de experiencia en el manejo de Sistemas Informáticos y utilización de paquetes especializados.
- Informática egresada de la UMSA con experiencia en el diseño de bases de datos y sistemas informáticos.

## Consultores

La empresa contrata los servicios de profesionales especialistas en diferentes disciplinas, para delegar responsabilidades en la conducción de proyectos de información. (Administradores, Informáticos, Abogados, Comunicadores, Historiadores, Ingenieros de Sistemas, etc.)

También establece sociedades accidentales o alianzas estratégicas con empresas de diferentes rubros, para acceder a Licitaciones que requieren equipos multidisciplinarios.

***Grafico-3: Cuadro de personal contratado***



### 1.3. Situación actual del tratamiento de la información en la organización. Diagnóstico de la información

En ocho años de vida, la empresa no ha podido efectuar un diagnóstico o auditoría informacional, sin embargo ante la necesidad de revisar en forma completa las capacidades y deficiencias informacionales tanto internas y externas se hace imprescindible la necesidad de realizar un diagnóstico completo.

## **Aspectos Internos en los componentes de Gestión de Información:**

### **Debilidades**

- No existe una administración óptima de la empresa (manuales de funciones y procedimientos específicos)
- No existe un manejo adecuado de la documentación (plan de clasificación y manuales, selección y valoración de la información que se utiliza)
- No existe una identificación e inventario de recursos de información que permita establecer el mercado de trabajo
- No hay manejo óptimo de las nuevas tecnologías de información (servicio de internet e Intranet, equipos desactualizados, paquetes actualizados, licencias de funcionamiento, integración de las bases de datos)
- No se han implementado sistemas de información gerencial
- Muy pocas veces se puede evaluar los servicios que presta (técnicamente)

Las debilidades se presentan básicamente por falta de recursos económicos y disponibilidad del tiempo del personal a cargo.

### **Fortalezas**

- Se cuenta con personal capacitado en el manejo de archivos y de información
- Existen las herramientas adecuadas para emprender un proceso de Gestión de Información y Gestión de Recursos de Información

## **Aspectos Externos:**

### **Oportunidades**

- Demanda de servicios de organización de Unidades de Información
- Conciencia cada vez mayor, de entender a la información como un recurso estratégico para el desarrollo institucional

### **Amenazas**

- Usuario: No se efectúa estudios de usuarios, el usuario es el gran ausente en el manejo de información
- Recursos Humanos: Se improvisan recursos humanos en gran parte de las Unidades de Información
- Colección: No se realizan evaluaciones de las colecciones por lo que resultan desactualizadas
- Servicios: Se entiende más como custodio que como servicios
- Productos: No se presentan productos

## **2. ANALISIS DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO EN RELACION A LA SOCIEDAD DE INFORMACION Y PATRONES DE CALIDAD.**

Para analizar la experiencia desarrollada por el empresa Zelaya-Salinas y Asoc., se han tomado dos aspectos que son importantes hoy en día como son Primero: la Sociedad de la Información y segundo la Calidad Total.

### **2.1. SOCIEDAD DE LA INFORMACION:**

Respecto a las cuatro características de la Sociedad de la Información, que establece el autor Nick Moore, como son:

- . Uso de la información como **“recurso económico”**  
*“Las empresas recurren cada vez más a la información para aumentar su eficacia, su competitividad, estimular la innovación y obtener mejores resultados, mejorando bienes y servicios”*

Se establece que 8 de 30 organizaciones, 2 ONGS (CEDLA,CIOEC), una Entidad Financiera (BISA), dos Superintendencias y un Organismos Internacional, utilizan y aplican este concepto, puesto que al solicitar el servicio de organización de Bibliotecas, se puede establecer que sus requerimientos están orientados a mejorar sus índices de competitividad como organización en general. En cambio el resto, solo pretende mejorar servicios de difusión e información general de sus de sus B ibliotecas o Centros de Documentación.

En cuanto a la solicitud de organización de Archivos, se advierte que si bien, los servicios están orientadas para acceder con mayor rapidez a los documentos, evitar las pérdida de documentación, agilizar la búsqueda, etc. , se aprecia que este enfoque está dirigido más bien al control y a la conservación de la documentación y no así a la administración adecuada de documentos que tiene como objetivo aumentar la eficacia de la empresa, aspecto que retomaremos cuando hablemos sobre los parámetros de calidad.

- . Mayor uso de la información por el gran público.

Se identifica que de las 30 Unidades de Información organizadas por nuestra empresa, solo 8 de ellas tienen servicios abiertos al público. (5 bibliotecas y 3 archivos), y sólo tres bibliotecas tienen disponible su información en Internet.

#### **Infraestructura tecnológica**

Son en total 15 organizaciones que cuentan con una apropiada infraestructura tecnológico, (Computadoras, redes y acceso a Internet)

## 2.2 PATRONES DE CALIDAD:

En la práctica de la consultoría, se ha verificado que en la mayoría de las Organizaciones, el personal siempre reitera frases como esta: “No encontramos los documentos” “Existen demasiadas fotocopias de documentos” “El sistema de archivo no responde a nuestras necesidades”, y en general sólo cuando han surgido situaciones de pérdida de documentación confidencial o estratégica para la toma de decisiones, recién se ha recurrido a la contratación de los servicios profesionales

Para analizar este aspecto del patrón de calidad, es importante establecer el Concepto de Administración de Documentos, en la que está implícita la organización de una Biblioteca o Centro de Documentación, como también la de una videoteca, fototeca o hemeroteca, y en general el Archivo en sus tres fases. (Activo, Central, Histórico).

La autora Eugenia K. Brumn, en su libro Administración de la documentación en las Normas Iso 9000, indica:

**“Operar en un ambiente de calidad sin un adecuado programa de administración de documentos, puede producir pérdida de negocios, perdida de la confianza del cliente y emplazamientos por incumplimiento de los requisitos de calidad. Las operaciones pueden ser suspendidas a menos que se demuestre que hay un control apropiado sobre los registros que documentan los procesos y actividades que afectan la calidad.. Las organizaciones están reconociendo que la evaluación exitosa del cumplimiento de la norma ISO 9000 depende a menudo de qué tan bien se manejan y documentos y si en sus operaciones de calidad está incluido o no, un programa de administración de documentos”**

En función a estos conceptos, ilustra el contenido de la Administración de Documentos comparada con los requisitos de ISO 9000:

- **Administración de la creación de documentos (Identificación)**
- **Tabla de retención desarrollo y administración**
- **Disposición de documentos**
- **Seguridad de documentos vitales y ambiente apropiado**
- Organización física de archivos y de documentación
- Indización
- Mantenimiento
- Almacenamiento
- Recuperación Rápida.

Los cuatro primeros aspectos de la Administración de Documentos son esenciales para lograr la organización de sistemas y servicios de información.

No existe una práctica adecuada a la hora de crear o identificar documentos estratégicos para lograr eficiencia y eficacia en las organizaciones. En muchos casos hay duplicación en la generación de formatos y formularios tanto para la comunicación interna como externa , y en el caso de Bibliotecas o Centros de Documentación no se se identifican temáticas o tipologías documentales en función de necesidades de usuarios potenciales. Este elemento de identificación está intrínsecamente relacionado con las Tablas de Retención que nos permite identificar el



tiempo que debe permanecer un documento, ya sea en el Archivo Activo, Intermedio o Histórico, además de establecer su permanencia o destrucción, que en el caso de las Bibliotecas o Centros de Documentación que no tienen que ver con la conservación de fondos bibliográficos o documentales, está relacionado con el descarte y continua actualización.

En la experiencia de la empresa, a la hora de establecer tipos documentales y retención de documentos, los personeros asumen que es una labor relacionada estrictamente al archivero, y no a los responsables de la creación y generación de dichos documentos. La frase más utilizada es “Ustedes son los expertos, estos aspectos de la valoración documental no nos compete”. Si bien se tiene un respaldo legal, a la hora de efectuar valoración de documentos relacionados a procesos normalizados, como ser los contables, de adquisición de bienes y servicios, de personal, en general se ha comprobado que existen asuntos técnicos que generan un conjunto de series documentales que son el reflejo de actividades propias de las organizaciones y que no están definidas en una ley o norma. Todo ello se requiere para la disposición en el archivo para su consulta o simplemente la destrucción o descarte.

La seguridad de archivos vitales y ambientes apropiados son elementos, que se han demostrado con el nefasto febrero de este año, completamente vulnerables. Es la debilidad y a la vez la amenaza de todas las organizaciones. Los documentos por ejemplo relacionados a los aspectos legales y activos de un inmueble, pueden estar en lugares a los que tiene acceso el público en general.

El resto de los aspectos como ser la organización física de archivos y de documentación, indización, mantenimiento, almacenamiento, recuperación rápida, son elementos que están estrechamente relacionados con actividades netamente técnicas, y que son procesos que se los puede realizar de manera efectiva, siempre y cuando los aspectos anteriores, estén bien identificados y definidos.

Sin embargo a la hora de establecer criterios técnicos y aplicarlos, la consultora ha tropezado con los siguientes problemas:

- En general los funcionarios de las empresas, tienen el concepto que gracias a la tecnología de la información la organización de sistemas y servicios de información es muy simple, y no conocen las normas, la metodología e instrumentos de procesos que existe: (Clasificación Dewey, Normas Iso, Reglas de Catalogación, Normas de descripción IsaadG, etc.) Los Administradores, normalmente se expresan indicando: “Es fácil, pero nuestro personal de apoyo no tiene tiempo para hacerlo”.
- Asignación en los sistemas y servicios de información a personal no profesional, o no capacitado en las normas bibliotecológicas, archivísticas o informáticas.
- Desconocimiento de legislación específica para la organización de Unidades de Información.
- Continuos cambios de las estructuras organizacionales en el transcurso del proceso de la consultoría.
- La no existencia de manuales de funciones y de procedimientos actualizados, aspecto que obstaculiza la realización del trabajo.

- La nueva tecnología para sistemas de archivo es incipiente. Si bien por el momento los precios son elevados, que obstaculizan a las organizaciones el acceso a las mismas, creemos, que haciendo una relación de costos en fotocopias diarias e insumos como ser el toner, etc., los gastos cada día aumentarían.
- Identificar las series documentales, señalar calendarios de retención, obedece a un trabajo de investigación riguroso, a través de encuestas, entrevistas, y observación directa.
- Las especificaciones técnicas en cuanto a mobiliarios, y material de trabajo de archivo es importante. No utilizamos normas.
- Un problema es a la hora de relizar las especificaciones técnicas para relizar una consultoría, muchas veces no hay claridad, de lo que realmente quiere el cliente, y nos falta averiguar, indagar, previamente estar seguros de lo que nosotros pensamos es lo que quiere el cliente.
- A la hora de confeccionar tablas de clasificación, existen aspectos que intervienen como son los modelos mentales, es decir la interpretación diferente que puede tener un responsable de archivo, un jefe, una secretaria. Son concepciones diferentes, para lo cual es importante llegar a un consenso. Pues generalmente se relacionan en forma diferente los grupos documentales. Y esto se comprobó, el momento de preguntar, el jefe y subjefe y otra persona tienen diferentes concepciones.
- Ausencia de una generación de usuarios disconformes, críticos y perceptivos

Por otro lado es importante señalar, que nuestra empresa ha podido rescatar aspectos positivos especialmente estos tres últimos años, como por ejemplo:

- Identificación de líderes en las empresas que valoran a la información como un recurso competitivo. Hoy los administradores ven la necesidad imperiosa de tener archivos organizados.
- Acceso en Internet de Bases de Datos en el paquete WiniSIS.
- A diferencia de las Bibliotecas y Centros de Documentación los archivos permanecen y continúan fortaleciendo, con mayor crecimiento en las entidades públicas y las financieras, gracias al aporte de la GTZ, la ley SAFCO, las normas SABS y otras.
- Una experiencia en cuanto a la digitalización y utilización de tecnología de punta ha sido la organización del archivo del Ex Ministerio de Capitalización el año 1994. documentos.
- Y otra experiencia ha sido el análisis, ordenamiento y automatización de leyes y decretos, junto con ISLI. Para el Ministerio de Justicia.

### **3. A MANERA DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

*Miguel Nusbaum , en la Clase Ejecutiva de la Prrrensa Clase 3. Gestión del Conocimiento, menciona que a la hora de desarrollar sistemas de información, es importante comprender el*

*modelo mental de los actores de un problema, , tener conocimiento completo y consistente, y no solo conceptuar los objetos obvios que aparecen en el problema sino que también aquellos que escapan a la realidad aparente, como son los objetos emocionales., es decir preocuparnos por las reacciones humanas de los distintos usuarios ante los estímulos que genera nuestro sistema y las consecuencias sobre la operatoria de este. . Tampoco consideramos las posibles interpretaciones que pueden tener los distintos actores involucrados. Necesitamos conocer a cada uno de los usuarios involucrados, en la medida que lo hagamos, es decir en la medida que aceptemos la preexistencia de sus modelos mentales, podremos cabalmente comprender lo que se nos dicen e interpretarlo adecuadamente. De lo contrario, es muy probable que presentemos soluciones que relacionan objetos en forma equivocada, esto es, distinto a lo que esperaban los actores de la situación.*

Sobre la base de estas apreciaciones, pensamos que el Usuario (Lector común de una Biblioteca o el funcionario de una empresa), es el sujeto principal del sistema de información, para lo cual los parámetros de calidad en la administración de documentos, no deben perder de vista a ese CLIENTE.

Otro aspecto relevante es concebir a la administración de documentos como una actividad importante y necesaria para lograr la certificación de calidad, para lo cual los diferentes actores de las organizaciones deben tomar conciencia en la magnitud del significado de organización de un “Sistema de Información”, adecuado para lograr mayores índices de competitividad, eficiencia y eficacia.

De ahí que nuestra empresa, hacia delante, debe convertirse en una empresa certificadora de esa calidad, brindando las normas, la metodología y las herramientas adecuadas en función al tipo de empresa o al tipo de organización.

La utilización de NTI, es imprescindible en las empresas porque permite minimizar requerimiento de recursos. Sin embargo, se debe apuntar a la reducción de costos de material, fotocopias, pero no de personal. Pensamos que el personal de la información es el capital humano estratégico en las organizaciones, pues se debe estimular hacia la capacitación, fortalecimiento y contratación de los profesionales de la información.

Consideramos que el uso de NTI, debe ser sinónimo de generación de fuentes de trabajo de capacidad de empleo. Las NTI, deben ser nuestras aliadas.

El Colegio de Profesionales en Ciencias de la Información deberá normalizar aspectos relacionados a la administración de documentos en las organizaciones de nuestro país, como también las metodologías, herramientas y especificaciones técnicas para todas las actividades relacionadas a los sistemas y servicios de información.

Para finalizar, como empresa consultora, pensamos que la importancia que tiene la retroalimentación constante, y definitivamente este espacio se convierte en una instancia de interacción activa y constante que nos permite aprender a vernos como nos ven los demás.

## ANEXO 1.

### EXPERIENCIA DE TRABAJO:

#### **Bibliotecas o Centros de Documentación**

1. *Biblioteca particular de Dr. Valentín Abecia*
2. *Biblioteca de la Dirección Nacional de ONGS*
3. ***Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. 1995***  
Diseño, organización y automatización del Centro de Documentación
4. *Club de Tenis La Paz, 1995*  
Diseño, organización del Centro de Documentación (Fototeca, Mapoteca)
5. *Ex Ministerio sin Cartera Responsable de la Capitalización. 1995*  
Diseño y organización del Centro de Documentación
6. *Fondo de Inversión Social. 1999*  
Actualización del Centro de Documentación
7. ***Banco Industrial S.A. 2000***  
Organización y automatización de la biblioteca
8. ***Público en General que trabaja en Bibliotecas***  
Curso de capacitación “Organización de Bibliotecas y Centros de Documentación”
9. ***CEDLA***  
Asesoramiento Informático
10. ***Consejo de la Judicatura. 2000***  
Sistema de bibliotecas del Poder Judicial
11. ***Naciones Unidas. 2000***  
Organización y automatización de la biblioteca
12. ***Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. 2001***  
Organización y automatización de la biblioteca técnica de la Intendencia de Estudios y Normas
13. ***Naciones Unidas. 2001***  
Organización y automatización de la biblioteca. Continuación
14. ***Comité integrador de Organizaciones Económicas Campesinas de Bolivia 2002***

Organización completa de la Biblioteca Técnica de CIOEC-Bolivia

- 15. *Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras 2002***  
Capacitación y entrenamiento en Técnicas Bibliotecológicas y paquete WinIsis
- 16. *Gobierno Municipal de La Paz - Dirección de Planificación y Control 2002***  
Implementación del Centro de Información y Documentación en Planificación
- 17. *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2002***  
Actualización de procesos Técnicos
- 18. *Fondo de Previsión Social***  
*Actualización del Centro de Documentación*

## **Archivos**

- 1. *Mutual La Primera. 1995***  
Diseño de un Sistema Integrado de Archivo
- 2. *Club de Tenis La Paz. 1995***  
Diseño de un Sistema Integrado de Archivo
- 3. *Ministerio sin Cartera Responsable de Capitalización. 1995***  
Diseño de un Sistema de Archivo manual y automatizado para la Unidad de Coordinación
- 4. *Contraloría General de la República. 1996***  
Diseño de un Sistema Integrado de Archivo
- 5. *Ministerio sin Cartera Responsable de la Capitalización. 1996-1997***  
Organización y automatización del Archivo Central
- 6. *Empresa Nacional de Electricidad ENDE. 1997***  
Inventariación automatizada del Archivo
- 7. *Empresa Eléctrica Valle Hermoso. 1997***  
Diseño de un Sistema Integrado de Archivo
- 8. *Centro de Información CEDOIN. 1997***  
Capacitación sobre técnicas de organización de Archivos
- 9. *Club de Tenis La Paz. 1998***  
Organización del Archivo de Socios
- 10. *Fondo de Inversión Social. 1998-1999***  
Organización y automatización del Archivo de proyectos

**11. *Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos. 2001-2002***

Diagnostico de Archivo, flujo de documentación y elaboración de una guía de clasificación y Tabla de temporalidad

**12. *Proyecto de Reforma Institucional de la Vicepresidencia de la República. 2001 - 2002***

Organización y Catalogación del Archivo de la Coordinación de Administración de Contratos y Adquisiciones

**13. *Proyecto de Reforma Institucional de la Vicepresidencia de la República. 2002***

Organización del Archivo de la Gestión 2001 Unidad de Contrataciones y Adquisiciones

**14. *Fondo de Inversión Productiva y Social F.P.S. 2002***

Diseño e Implementación del Sistema Integrado de Archivo F.P.S.

**15. *Consejo de la Judicatura del Poder Judicial Sucre - Bolivia 2002 2003***

Sistema Piloto de Gestión Documentaria del Consejo de la Judicatura

**16. *Defensor del Pueblo***

*Organización del Archivo Central*

**Otros Sistemas de Información**

**1. *Programa de Inversión Estratégica en Bolivia PIEB. 1995***

Diseño de un Sistema de Información para Control y Seguimiento de Proyectos

**2. *Consultora SINERGIA. 1996***

Diseño de un Sistema de Información para Seguimiento Financiero

**3. *Centro de Estudios y Proyectos 1997-1998***

Diseño de un sistema automatizado para Planificación de Municipios

**4. *Academia Nacional de Ciencias de Bolivia. 1998***

Convenio de Cooperación Interinstitucional y de prestación de servicios:  
“Asesoramiento para la organización de la Biblioteca”

**5. *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. 1999***

Análisis, Ordenamiento y automatización de Leyes y decretos en periodos establecidos en sociedad occidental con el Instituto de Servicios Legales e investigación Jurídica ISLI

